



名古屋銀行

Bank of
NAGOYA

【ダイジェスト版】

お客さま本位の業務運営に関する取組状況 (2024年度)

2025年12月改訂版
株式会社 名古屋銀行

目次

<取組方針ごとの取組状況>

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実 . . . 2

2. お客様本位のコンサルティングの実践 . . . 5

3. アフターフォローの実施を通じたお客様との信頼関係の強化 . . . 8

4. お客様の満足度を高めるための態勢整備 . . . 9

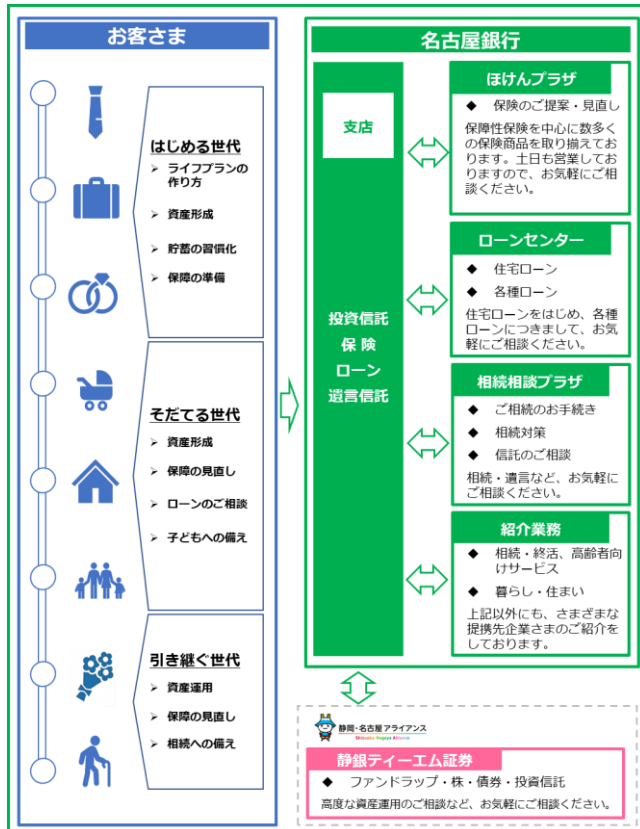
<共通KPI>

販売会社における比較可能な「共通KPI」について . . . 12

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

- 当行では、お客様のライフプランにあわせて、コンサルティング提案を実施しております。
- お客様のライフプランに寄り添ったご提案ができるよう、外部評価機関の評価も参考にしながら、商品ラインアップの見直し・充実に努めております。

【図表1】横断的ライフプラン提案のイメージ



【図表2】商品ラインアップの整備状況（生命保険・投資信託）

	2024/3		2025/3	
	商品数	商品数	商品数	構成比率
円建	4	5	20.8	
定額・年金	1	1	4.2	
定額・終身	2	3	12.5	
変額・年金	0	0	0.0	
変額・終身	1	1	4.2	
終身・がん	0	0	0.0	
定額・学資	0	0	0.0	
外貨建	18	19	79.2	
定額・年金	4	4	16.7	
定額・終身	13	14	58.3	
変額・年金	1	1	4.2	
変額・終身	0	0	0.0	
養老	0	0	0.0	
合計	22	24	100.0	

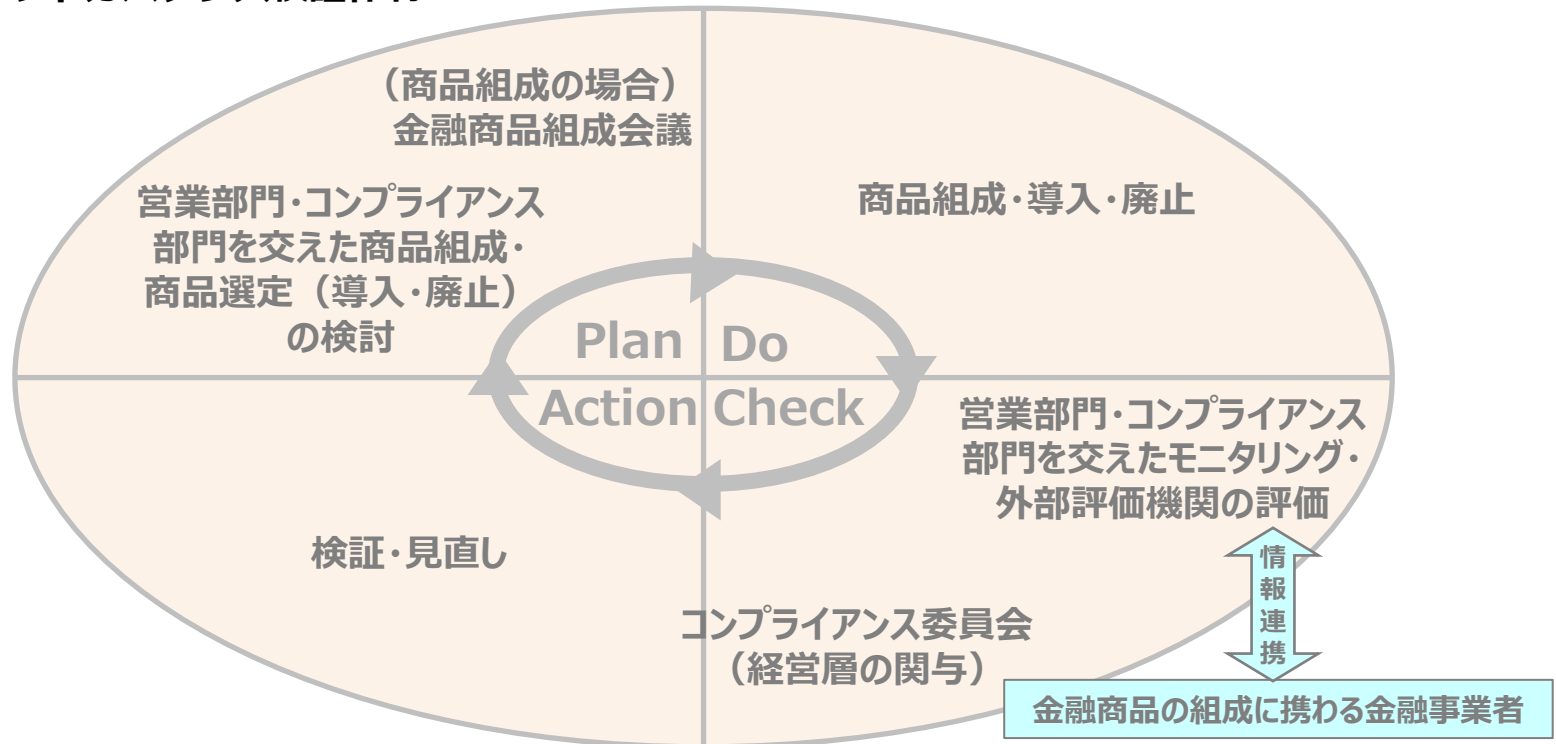
	2024/3		2025/3	
	商品数	商品数	商品数	構成比率
円建・定額・年金	8	4	5.5	
円建・定額・終身	11	8	11.0	
円建・変額・終身	1	1	1.4	
外貨・定額・年金	4	4	5.5	
外貨・定額・終身	5	4	5.5	
医療	29	23	31.5	
がん	14	12	16.4	
就業不能	0	0	0.0	
収入保障	11	9	12.3	
学資	2	2	2.7	
ペット	1	1	1.4	
介護	6	4	5.5	
養老	2	1	1.4	
合計	94	73	100.0	

	2024/3		2025/3	
	商品数	商品数	商品数	構成比率
国内	11	12	13.8	
株式	2	2	2.3	
債券	4	4	4.6	
REIT	27	27	31.0	
海外	16	3	3.4	
株式	4	4	4.6	
債券	20	17	19.5	
バランス型	12	18	20.7	
インターネット専用	96	87	100.0	
合計	31	32	36.8	
うちコア商品	22	28	32.2	
うちノード				

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

- 当行における商品ラインアップは、お客様本位の業務運営の観点から、「金融商品選定・見直しマニュアル」「新商品採用基準」に従ってコンプライアンス部門と共にモニタリングならびに検証を実施しています。また、商品導入後も定期的に外部評価機関から評価を取得し、取扱商品の見直しを実施しています。
- 商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じた適切な想定顧客属性を特定して、お客様の知識、経験、資産状況、取引目的、ニーズに合った商品・サービスが提供できるよう、金融商品の組成に携わる金融事業者と情報連携に努めます。なお、投資信託においては、よりよいサービスの提供を実現するべく、2025年9月より統計情報の情報連携を開始しております。
- 当行では商品・サービスの組成・提供をする場合において、組成する商品がお客様のニーズに合致しているか、持続的に提供可能であるか、を検証できる管理体制を整備します。
- お客様が十分な情報をもとにより良い金融商品を選択していただけるように、お客様本位の業務運営に関する取組状況をホームページにおいて公表します。

【図表3】プロダクトガバナンス検証体制

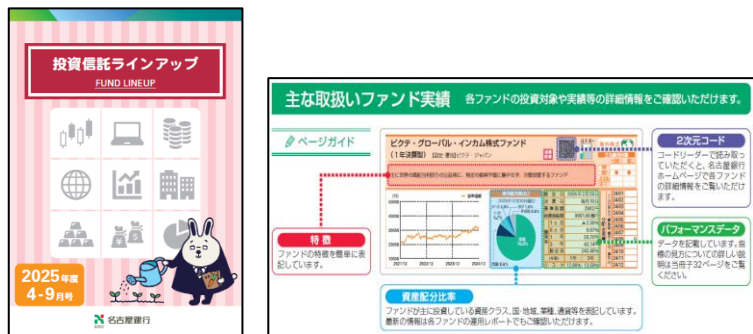


1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

- お客様が安心して資産形成や資産運用を行えるよう、資料やホームページの記載を充実させております。
- 当行では、投資初心者のお客様や高齢のお客様に分かりやすい説明を実施し、安心して金融商品をご検討いただけるよう、お客様に寄り添いながらサポートしてまいります。

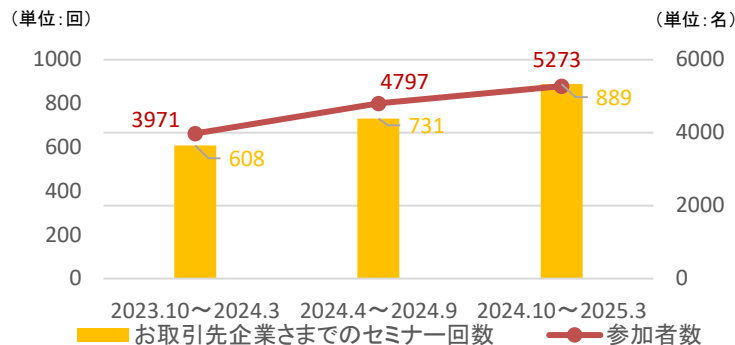
【図表4】お客様にわかりやすい資料の充実

＜投資信託ラインアップ＞

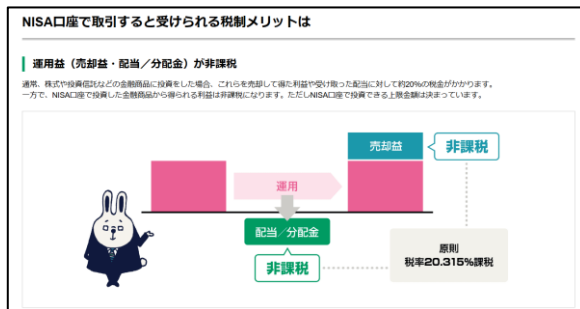


【図表6】投資初心者のお客様への丁寧なサポート

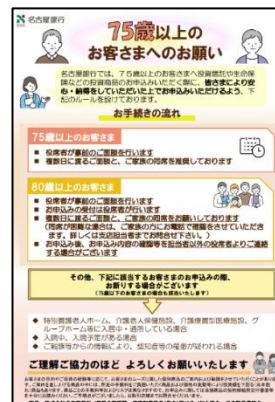
＜お取引先企業さまでのセミナー実施状況＞



【図表5】投資信託・NISAに関する手続きサポート・情報提供



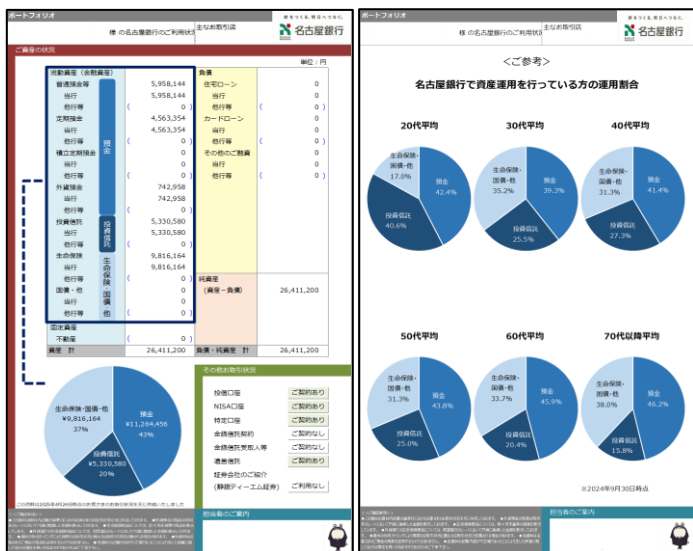
【図表7】高齢のお客様への丁寧なサポート



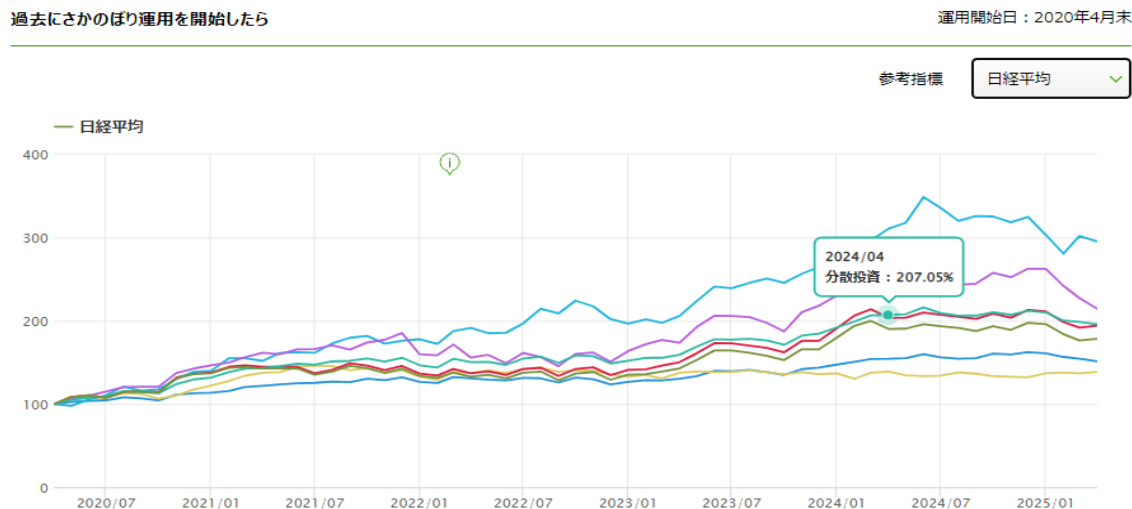
2. お客様本位のコンサルティングの実践

- 当行では、お客様の総資産を把握するツールとして、「ポートフォリオツール」を活用しております。お客様の総資産やご家族関係を踏まえたうえで、お客様にとって最適なお提案を提供してまいります。
- 当行では、投資信託のご購入にあたり、複数のファンドのさまざまな項目を比較できるよう、オフィシャルホームページ上で、比較できるツールを搭載しております。

【図表8】ポートフォリオツール



【図表9】ファンド比較ツールの搭載

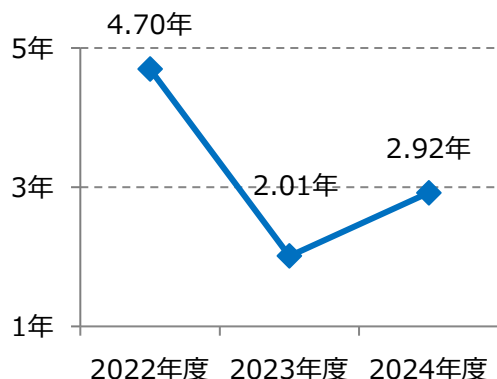


2. お客様本位のコンサルティングの実践

- 資産形成における一つの有効な方法として、投資時期や投資対象の分散によるリスク分散がございませう。これらを長期で保有することにより元本割れのリスク低減が期待できることから、当行では「長期・積立・分散」投資を積極的に推進してございませう。

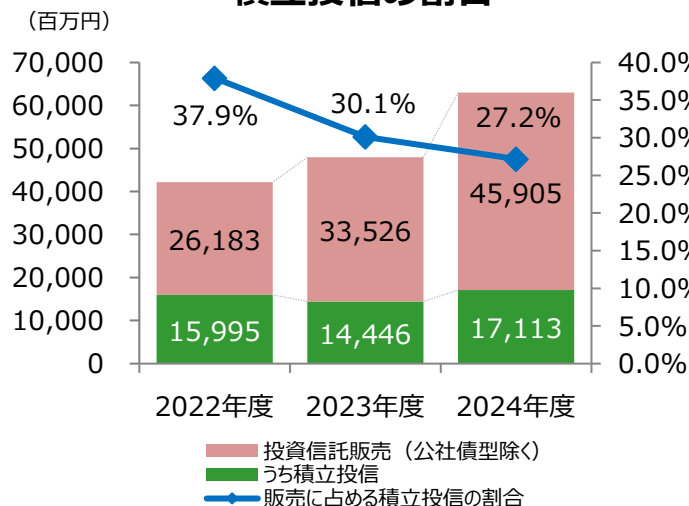
長期

【図表11】投資信託
平均保有年数推移



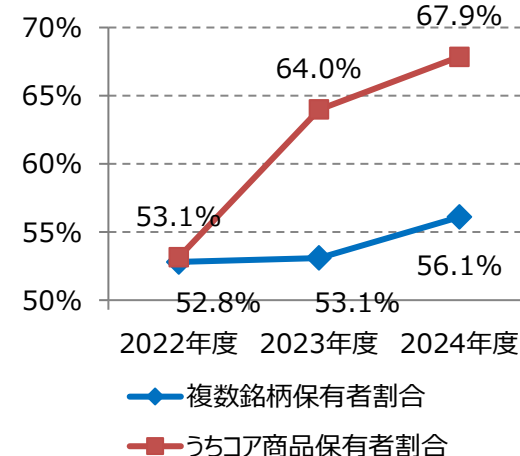
積立

【図表12】販売に占める
積立投信の割合



分散

【図表13】複数商品
保有の割合

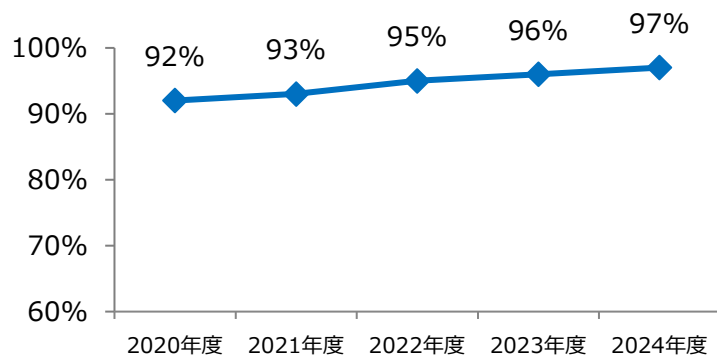


2024年1月より新NISAがスタートし、NISA対象外銘柄をお持ちのお客さまも新NISA対象商品に切り替えて運用をご希望されるケースが増加し、一時的に保有年数は2.01年となりましたが、2024年度は2.92年まで伸長しました。残高は安定的に増加しており、今後もお客さまの投資によるリスクを可能な限り分散できるよう、長期・積立・分散投資を推進してまいります。

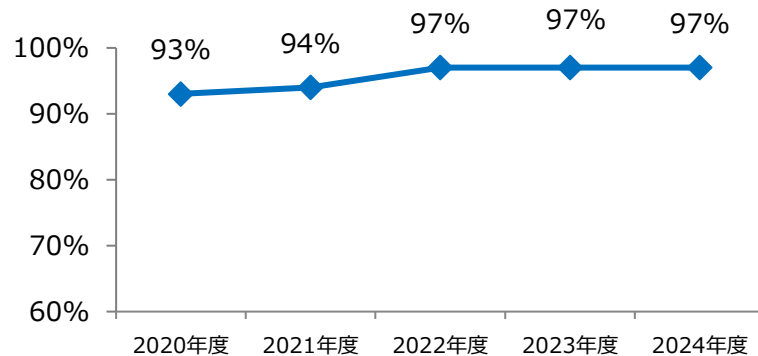
3. アフターフォローの実施を通じたお客さまとの信頼関係の強化

- 金融商品をご購入・ご契約いただいたお客さまへ、その後も安心して継続保有いただくことや、ご投資に対する目標達成度合を共有させていただくために、市場動向や保有状況にあわせたアフターフォローを実施しております。
- 2024年度は、投資信託保有者、生命保険保有者ともに97%にアフターフォローを実施しております。
- 外貨建保険を契約されたお客さまで目標値を設定されている場合、為替・金利等の見通しに基づき、ご自身で目標値の変更要否を検討できるよう、解約返戻金が目標値に接近（目標値まで2%以内）した契約に加入中のお客さまに対して情報提供のお知らせを発送しています。

【図表14】 投資信託保有者への
アフターフォロー実施状況



【図表15】 生命保険保有者への
アフターフォロー実施状況



4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

- お客様へのきめ細やかな情報の提供、最適なプランをご提示できるように、各種研修の実施、ならびに評価体系の整備、行員自身の自己啓発を奨励しております。

行員向け研修

市況動向勉強会	155 回	FD勉強会	1755 回
生命保険勉強会	106 回		

eラーニング金融教育システム「マスカレ」の活用によるコンサルティングスキルの向上



自己啓発の奨励「みちざねプログラム」

高度な専門知識が要される昨今の金融業界において、当行でもより専門知識を有する行員を輩出するために、高度な公的資格取得を目指すプログラムを立ち上げております。

評価体系の整備

お客様の安定的な資産形成と最善の利益の実現につながる取組み等を評価する体系を整備しております。生命保険（一時払）と投資信託に関しては、2024年4月より、いずれの商品を販売しても一律のみなし手数料を営業店に還元する評価体制に変更しております。

4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

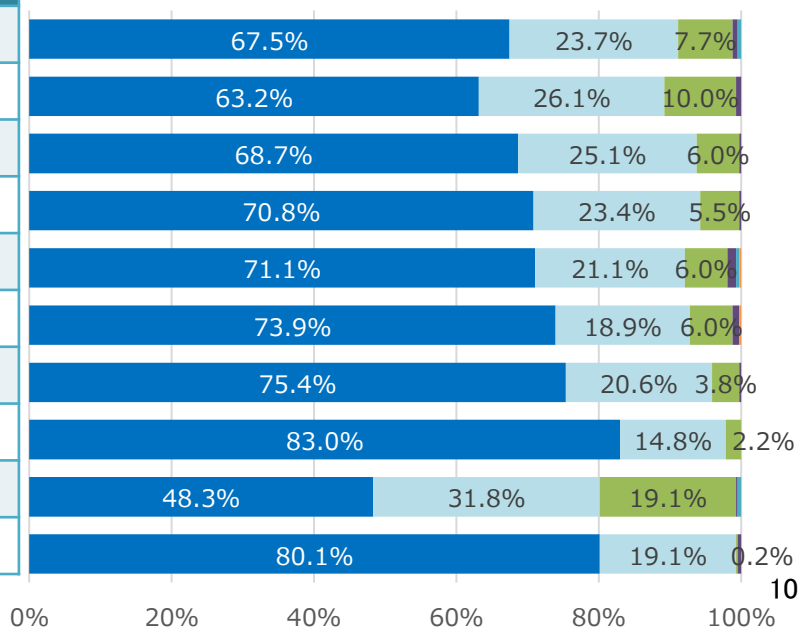
- お客様の満足度を把握し、改善につなげていくために、FDに関するお客様向けアンケートを実施しております。集計の結果、ほぼすべての項目で「満足/やや満足」を選択した方が90%以上となりました。
- また、当行では営業店全体にFD理念を浸透するために、支店長をFD推進リーダーとして任命しております。将来的には顧客向けアンケート等を基に、営業店現場の改善・指導をしてまいります。

< お客様向けアンケート結果 >

対象のお客さま	2024年下期のアフターフォロー対象のお客さま
アンケート実施期間	2024年10月18日～2025年3月31日
回答項目	当行の商品ラインアップやご提案内容について11項目

質問項目	満足度
当行の取扱商品は、お客様のニーズにお応えできるラインアップでしたか。	91.1%
当行から提供した資料はわかりやすかったですか。	89.2%
お客様のニーズやライフプランに合った提案でしたか。	93.8%
商品に関するリスク・手数料等の費用に関する説明はわかりやすかったですか	94.3%
当行からのアフターフォローの頻度はいかがですか	92.1%
アフターフォローに対する満足度はいかがでしたか。	92.8%
担当者の専門的な知識の豊富さなど、役立つ内容でしたか。	95.9%
担当者は信頼感があり丁寧な対応でしたか。	97.8%
ご家族やご友人に名古屋銀行をお勧めしたいですか。	80.1%
今後も名古屋銀行からの情報提供は必要ですか。	93.1%

■ ①満足 ■ ②やや満足 ■ ③どちらでもない
■ ④やや不満 ■ ⑤不満 ■ ⑥該当



4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

- 当行はR&Iが実施する顧客本位の金融販売会社の評価を東海3県の地方銀行で唯一獲得しております。2024年度の取組みが評価され、評価が「S」から「S+」に格上げとなりました。

【図表16】 R&I 「顧客本位の金融販売会社評価」



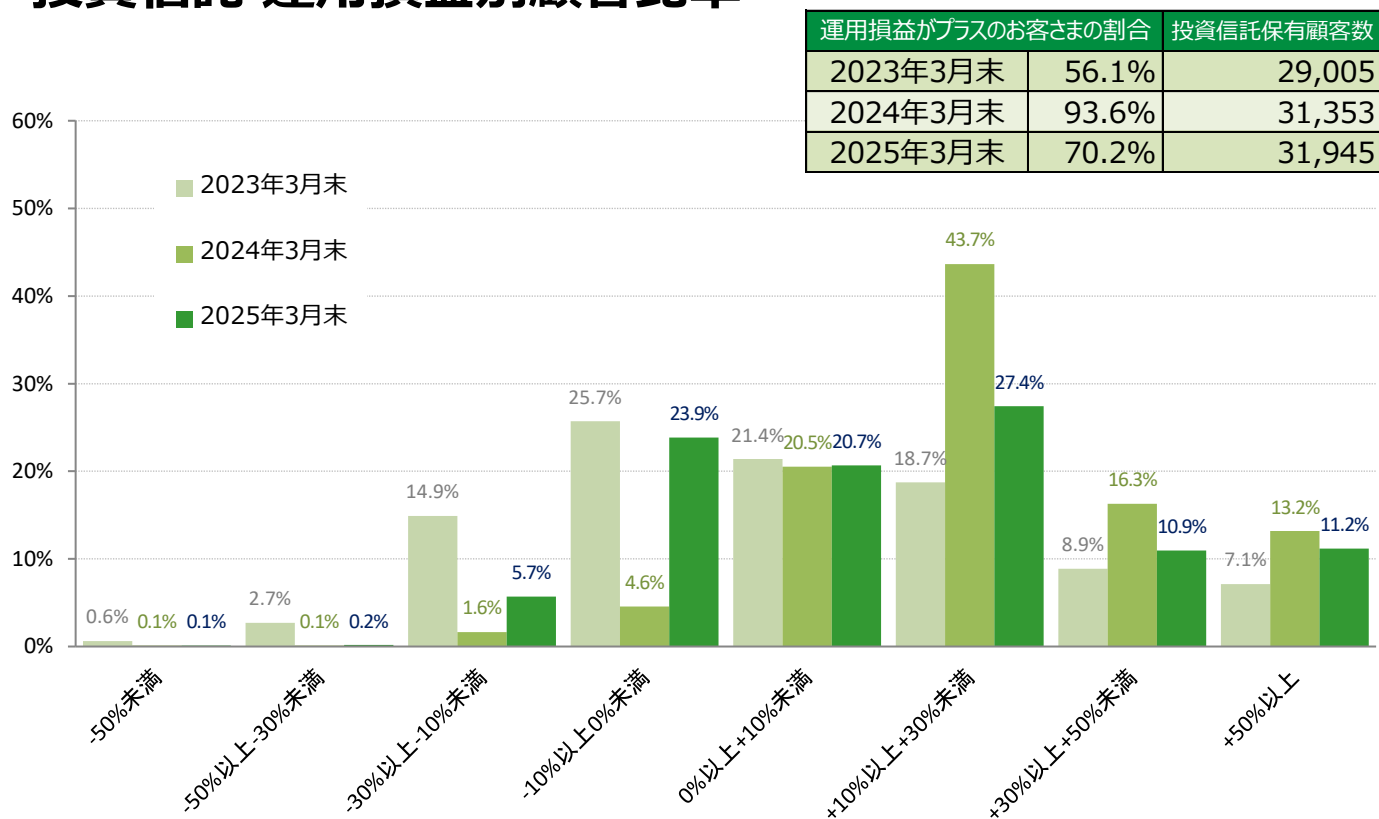
（R&I 顧客本位の金融販売会社評価 評価レポートより抜粋）

「未来創造業」宣言のもと、経営層が関与しながら顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty：FD）に関する方針・アクションプランを策定、推進している。2024年7月より新たに導入した提案ツールを活用し、顧客の最善の利益の実現に取り組んでいる。また、「コア・サテライト投資」の浸透やプロダクトガバナンス強化に向けた取組みなどを評価し、「S」から「S+」に引き上げた。

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

- お客さまにご購入いただいた投資信託の運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合を示しております。
- 2025年3月末時点で、投資信託を保有されているお客さまの運用損益について算出したところ、70.2%のお客さまの運用損益がプラスという結果となりました。

【図表17】 投資信託 運用損益別顧客比率

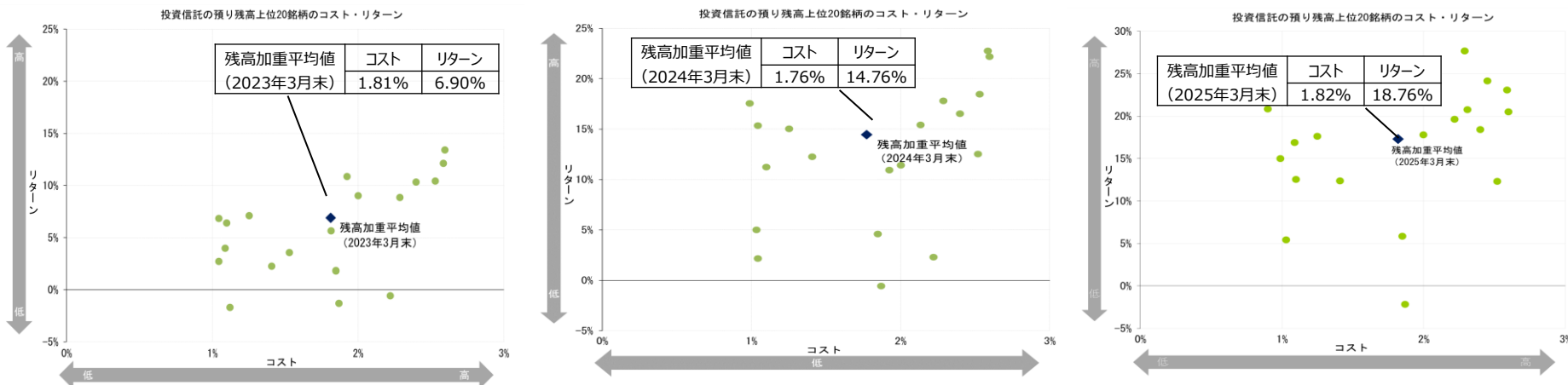


運用損益がプラスのお客さまの割合	投資信託保有顧客数
2023年3月末	56.1%
2024年3月末	93.6%
2025年3月末	70.2%

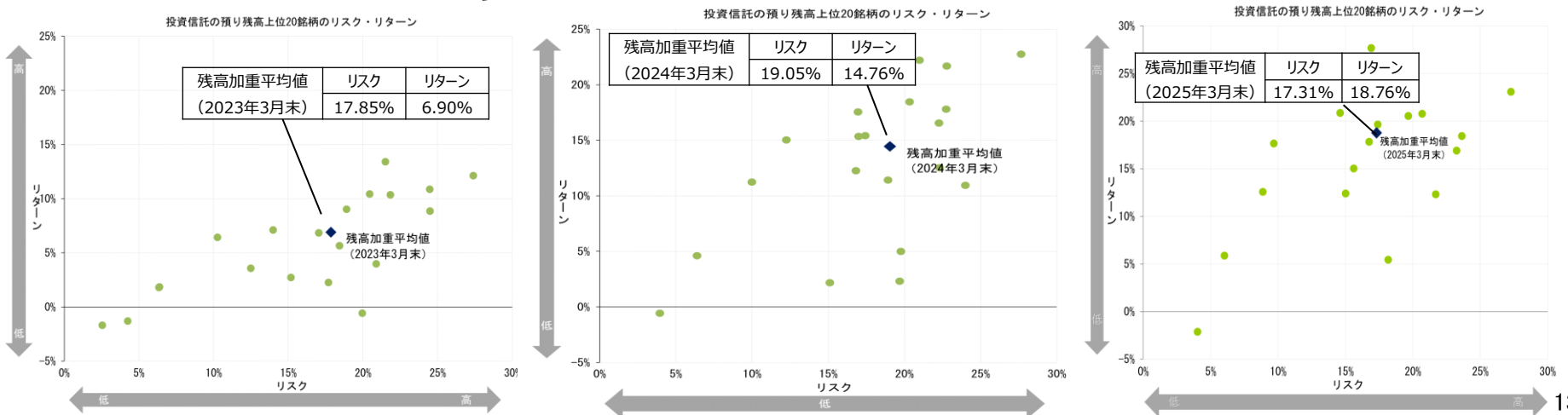
販売会社における比較可能な「共通KPI」について

- お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンをお示しております。

【図表18】 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



【図表19】 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



販売会社における比較可能な「共通KPI」について

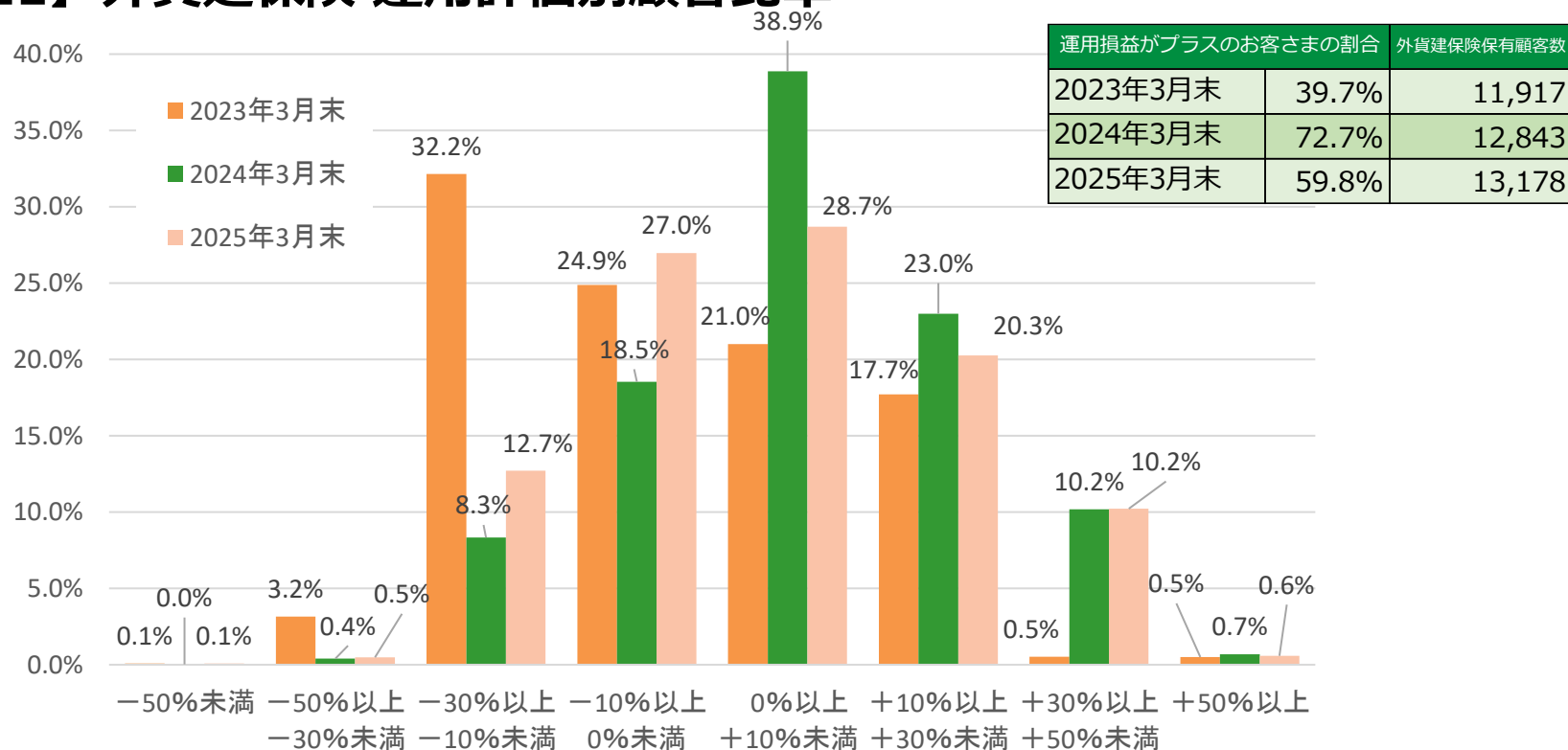
【図表20】 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.00%	16.77%	17.80%
2	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	1.09%	23.26%	16.89%
3	インベスコ世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞（毎月決算型）（世界のベスト）	2.45%	15.12%	24.15%
4	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.29%	16.92%	27.66%
5	世界経済インデックスファンド	1.10%	8.87%	12.54%
6	グローバルAIファンド	2.59%	27.28%	23.07%
7	MHAM株式インデックスファンド225	0.99%	15.62%	15.00%
8	次世代通信関連世界株式戦略ファンド（THE 5G）	2.40%	23.64%	18.41%
9	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.90%	14.62%	20.83%
10	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし）（未来の世界）	2.31%	20.69%	20.76%
11	グローバル・セキュリティ株式ファンド（3ヵ月決算型）	2.22%	17.41%	19.61%
12	東海3県ファンド	1.41%	15.03%	12.36%
13	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	19.68%	20.51%
14	投資のソムリエ	1.87%	4.03%	▲2.16%
15	三井住友・配当フォーカスオープン	1.25%	9.70%	17.63%
16	iFree S&P500インデックス	0.20%	16.20%	25.29%
17	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）（ノアリザープ）	1.85%	6.03%	5.84%
18	日経平均高配当利回り株ファンド	1.02%	15.01%	23.78%
19	世界スタートアップ&イノベーション株式ファンド	2.52%	21.71%	12.30%
20	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	1.03%	18.18%	5.41%
残高加重平均値		1.82%	17.31%	18.76%

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

- お客さまにご購入いただいた外貨建保険の運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合を示しております。
- 2024年3月末時点で、外貨建保険を保有されているお客さまの運用損益について算出したところ、59.8%のお客さまの運用損益がプラスという結果となりました。

【図表21】 外貨建保険 運用評価別顧客比率

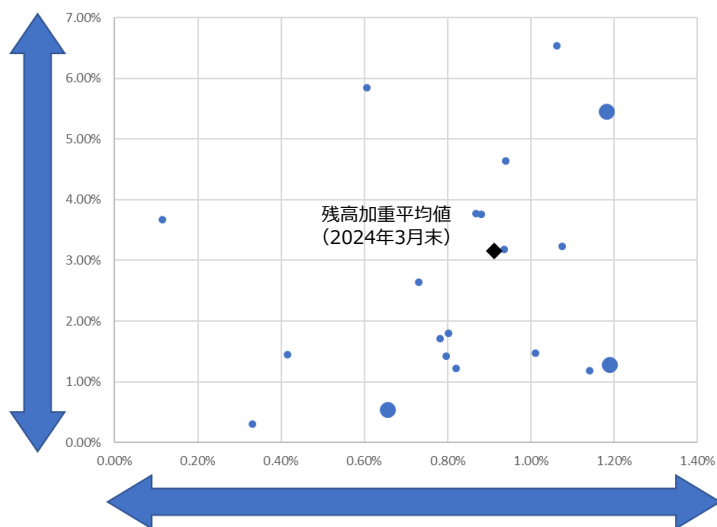


販売会社における比較可能な「共通KPI」について

【図表22】 外貨建保険 預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

[2024年3月末]

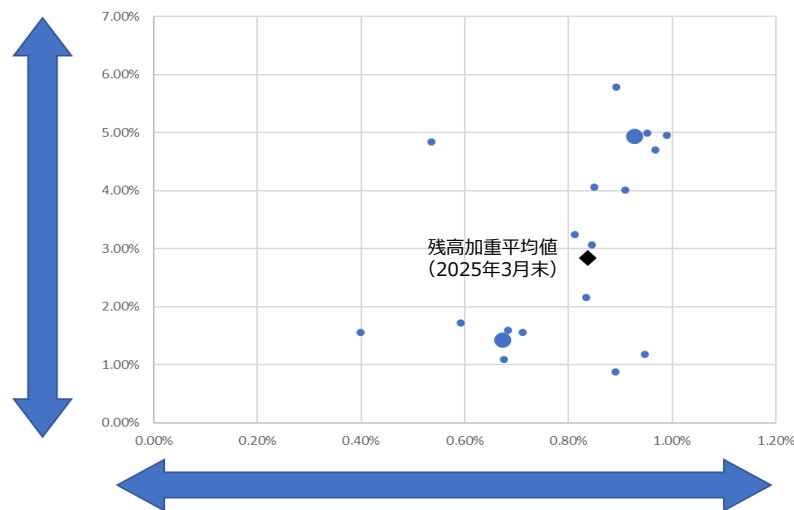
銘柄別コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
(2024年3月末)	0.91%	3.15%

[2025年3月末]

銘柄別コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
(2025年3月末)	0.84%	2.83%

「コスト」：保険会社が販売代理店に支払う代理店手数料率
 「リターン」：過去5年間の平均リターン（月次データを年率換算）

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

【図表23】 外貨建保険 預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

[2024年3月末]

順位	商品コード	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	1.18%	5.45%
2	やさしさ、つなぐ	0.66%	0.53%
3	ビーウィズユープラス	1.19%	1.28%
4	しあわせ、ずっと	0.80%	1.80%
5	ロングドリームGOLD2	1.06%	6.54%
6	プレミアプレゼント	0.87%	3.78%
7	たのしみ、ずっと	0.94%	3.18%
8	夢のプレゼント	0.61%	5.84%
9	プレミアアカレンシー・プラス2	0.88%	3.75%
10	生涯プレミアムワールド4	1.01%	1.47%
11	ロングドリームGOLD	0.78%	1.71%
12	ビーウィズユー	0.73%	2.64%
13	生涯プレミアムワールド3	0.80%	1.43%
14	ふるはーとJロードグローバル	0.94%	4.64%
15	三大陸	0.42%	1.44%
16	外貨建・エブリバディプラス	1.08%	3.24%
17	プレミアジャンプ	0.82%	1.22%
18	アップサイドプラス	1.14%	1.18%
19	ロングドリーム	0.33%	0.30%
20	シリウスデュアル	0.11%	3.68%
残高加重平均値		0.91%	3.15%

[2025年3月末]

順位	商品コード	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.93%	4.94%
2	やさしさ、つなぐ	0.67%	1.43%
3	ビーウィズユープラス	1.11%	▲0.04%
4	プレミアプレゼント	0.83%	2.17%
5	しあわせ、ずっと	0.71%	1.56%
6	ロングドリームGOLD2	0.89%	5.79%
7	生涯プレミアムワールド5	0.91%	4.01%
8	夢のプレゼント	0.54%	4.84%
9	たのしみ、ずっと	0.85%	3.06%
10	プレミアアカレンシー・プラス2	0.81%	3.24%
11	ビーウィズユー	0.59%	1.72%
12	生涯プレミアムワールド4	0.89%	0.88%
13	ふるはーとJロードグローバル	0.85%	4.06%
14	ロングドリームGOLD3	0.97%	4.70%
15	ロングドリームGOLD	0.68%	1.60%
16	生涯プレミアムワールド3	0.67%	1.10%
17	しあわせ、ずっと2	0.99%	4.95%
18	ダブルアカウントグローバル	0.95%	1.18%
19	プレミアレシーブ (外貨建)	0.95%	4.99%
20	三大陸	0.40%	1.56%
残高加重平均値		0.84%	2.83%